

ABSTRAK

Fajarudin Afdilah. *Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif di Seksi Pendidikan Agama Dan Pendidikan Keagamaan Islam Kementerian Agama Kota Bandar Lampung).*

Manajemen yang baik dalam suatu lembaga atau perusahaan dapat mempengaruhi produktivitas lembaga atau perusahaan. Dalam suatu lembaga manajemen digunakan untuk menyusun rencana, menjalankan, mengontrol dan mengevaluasi program dan kinerja pegawai. Setiap lembaga atau perusahaan tentunya akan menggunakan manajemen strategi terutama bagi pimpinan lembaga atau perusahaan. Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKI) adalah salah satu seksi yang berada di Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. Dalam menjalankan tugasnya seksi PAPKI memiliki standar acuan yaitu manajemen strategi yang telah dibuat oleh pimpinan. Penelitian ini berfokus pada: 1. Bagaimana formulasi strategi seksi PAPKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik; 2. Bagaimana implementasi strategi seksi PAPKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik; 3. Bagaimana evaluasi hasil strategi seksi PAPKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi yang terdiri dari formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi hasil yang dilakukan oleh seksi PAPKI Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini teori manajemen strategi yang digunakan adalah pada proses manajemen strategi, yaitu formulasi manajemen strategi, implementasi strategi dan evaluasi hasil strategi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah melalui observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi sebagai bukti adanya proses manajemen strategi yang dilakukan oleh seksi PAPKI Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di seksi PAPKI Kementerian Agama Kota Bandar Lampung maka diperoleh hasil bahwa manajemen strategi di seksi PAPKI Kementerian Agama Kota Bandar Lampung melalui tiga tahapan : pertama formulasi strategi yang meliputi perumusan visi-misi, penentuan tujuan dan sasaran, kemudian penentuan kebijakan. Kedua, implementasi strategi yang meliputi penerapan strategi yang telah dirumuskan dan yang ketiga adalah evaluasi hasil, yaitu melakukan evaluasi dengan cara rapat bulanan, rapat pimpinan dan rapat tahunan.

Kata Kunci: manajemen strategi, kualitas, pelayanan publik